

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
2.1 Landasan Teori	14
2.1.1 Keputusan Pembelian.....	15
2.1.2 <i>Social Media Marketing</i>	16
2.1.3 <i>E-WOM</i>	18
2.1.4 <i>E-Service Quality</i>	20
2.2 Penelitian Terdahulu.....	21
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	26
2.4 Kerangka Konseptual	29
2.5 Hipotesis	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Rancangan Penelitian	31
3.2 Objek dan Waktu Penelitian.....	31
3.3 Populasi	31

3.4 Sampel dan Teknik Sampling.....	31
3.5 Jenis Data Penelitian.....	32
3.6 Prosedur Pengambilan Data	32
3.7 Klasifikasi Variabel Penelitian	34
3.8 Definisi Operasional Variabel	35
3.9 Skala Pengukuran Variabel	36
3.10 Uji Instrumen.....	37
3.11 Teknik Analisa Data	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Analisa Deskriptif.....	48
4.2 Analisa Hipotesis.....	56
4.3 Pembahasan	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	68
A. Kesimpulan.....	68
B. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN.....	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Pengguna TikTok.....	1
Gambar 1. 2 Prediksi Pengguna E-Commerce.....	11

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1	22
Tabel 3. 1	35
Tabel 3. 2	37
Tabel 3. 3	38
Tabel 3. 4	39
Tabel 3. 5	40
Tabel 3. 6	41
Tabel 3. 7	43
Tabel 4. 1	50
Tabel 4. 2	51
Tabel 4. 3	52
Tabel 4. 4	53
Tabel 4. 5	54
Tabel 4. 6	55
Tabel 4. 7	56
Tabel 4. 8	58
Tabel 4. 9	61
Tabel 4. 10	62
Tabel 4. 11	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner Penelitian	76
Lampiran II Tabulasi Data 30 Responden	81
Lampiran III Uji Validitas dan Reliabilitas.....	85
Lampiran IV Tabulasi Data 100 Responden.....	90
Lampiran V Analisis Deskriptif Variabel dan Karakteristik Responden.....	97
Lampiran VI Hasil Uji Analisis Regresi	100